

Enfoque multidisciplinar, multicultural y sistémico organizacional

Alicia Cristina Silva Calpa¹
Diego Germán Martínez Delgado²
Julio Cesar Montoya R³.

Junio 2014

Resumen

En momento en los cuales las organizaciones afrontan un entorno global, con crecientes cambios a todo nivel, cobran mayor relevancia sus activos intangibles sobre los tangibles, otrora tan valorados en sus objetivos de eficiencia y efectividad. El auge vertiginoso de los cambios y de proliferación de la información, hace que se busquen nuevas formas de hacer las cosas y cobran importancia, la gestión de la información, la protección de los datos, la memoria técnica de las empresas y los aspectos humanos de globalidad como son la interdisciplinariedad y la interculturalidad.

Las empresas se deben adaptar a estos cambios para no perecer en el intento por conquistar nuevos mercados. Las organizaciones de hoy, se componen por diversas variables y todo tipo de personas, en medio de un ambiente multicultural y transcultural, donde las diversas culturas y saberes se integran, debido a la gran apertura de los mercados y la necesidad de los países, por abrir sus puertas para nuevos intercambios comerciales, financieros, sociales y culturales. Los sistemas tienen mayor apertura, las personas

¹Administradora de empresas, especialista en Pedagogía para el Desarrollo del Aprendizaje Autónomo. Magíster en Sistemas de Calidad y Productividad. Estudiante de Doctorado de Administración de Negocios, mención Gerencia. Docente Universidad Nacional Abierta y Distancia - UNAD. alicia.silva@unad.edu.co.

² Economista, Especialista en Proyectos de Desarrollo, Magister en Mercadeo Agroindustrial. Docente Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD. diego.martinez@unad.edu.co

³ Administrador de Empresas, Especialista en Pedagogía para el Desarrollo del Aprendizaje Autónomo, Maestría en Administración de Empresas. Docente de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia - UNAD. julio.montoya@unad.edu.co

aprenden y desaprender mucho más rápido que antes, debido a la caducidad acelerada de la información y la producción veloz de datos en un lapso corto de tiempo.

Palabras clave: multidisciplinar, multicultural, enfoque sistémico, organización.

Introducción

Por medio de este ensayo se pretende analizar los pros y los contras de los postulados de la interculturalidad y la interdisciplinariedad que hoy en día son una realidad a nivel de todas las organizaciones. Teniendo en cuenta el avance vertiginoso que han tenido las organizaciones es importante recalcar los nuevos paradigmas surgidos y frente a ellos los diversos roles que deben asumir las personas, como portadores de competencias, integradas por conocimientos, habilidades, actitudes y valores, integradas en un todo para beneficio propio y de uno o varios colectivos del entorno.

De acuerdo al análisis crítico del artículo denominado “La interdisciplinariedad en la organización de los procesos institucionales”, de (Rivero & Díaz, 2008), se presentan algunas ideas que apoyan y/o refutan los planteamientos presentados con el debido sustento, desde el enfoque latinoamericano, con el fin de realizar propuestas que sean de pertinencia aplicable a la realidad de los entornos empresariales existentes.

Contexto Multidisciplinar y Multicultural

Por muchos años las empresas se dedicaron a las labores de producción y ventas como su principal quehacer en búsqueda de ganancias financieras, que les den sostenibilidad económica y en muchas ocasiones se olvidaron de su responsabilidad con el entorno y con el personal. Las empresas globales se han tornado hacia un enfoque multicultural, “lo multicultural significa la existencia de varias culturas presentes en un

mismo territorio” (Quilaqueo & Tórres, 2013, p. 286), en este caso en una misma organización.

El estudio de las formas de administración ha ido evolucionando, dando cada vez nuevos enfoques que han contribuido a la consolidación de una cultura organizacional consciente de su enfoque multidimensional, en los aspectos interdisciplinario e intercultural para la consolidación de empresas del mundo, en entornos competitivos e integrados por seres humanos con todas las connotaciones que ello implica. “La dinámica cultural implica procesos de naturaleza interna, aquellos que permiten compartir saberes grupales y que se presentan como procesos fundamentalmente intergeneracionales: la lengua materna, costumbres, tradiciones, mitos, ritos, alimentación e historia grupal son ejemplos presentes en todo grupo social” (Gómez & Hernández, 2010, p. 14).

En medio de la diversidad global, surgen puntos de divergencia y de convergencia. Los puntos de acuerdo se centran por lo tanto en el reconocimiento de la evolución organizacional en torno a su complejidad y sistematicidad y los puntos en desacuerdo que son mínimos y centran su análisis en la gerencia del talento humano y la gerencia de la información y la comunicación. Es así como, todos los recursos organizacionales giran en torno al más importante de ellos, denominado personal y se pasa de la denominación de “recurso humano” a lo referente a “factor humano”.

“En la realidad del presente, y mirando hacia el futuro, es necesario dar un salto cualitativo hacia el concepto "factor humano", que quiere decir: "hombre que hace algo" (según el diccionario de la Real Academia Española), con lo que se le devuelve el valor de persona humana. Los recursos, entonces, son medios en manos del factor humano, que es quien da sentido a la realidad organizacional (gestión humana). El hombre es el portador del recurso conocimiento y el dinamizador de la

información; él desarrolla las herramientas, plataformas e influye en el proceso de comunicación”. (Rivero & Díaz, 2008).

Ahora debemos avanzar aún más y admitir que aparte del ser humano que hace algo por medio de diversas herramientas, también está el ser humano que desarrolla sus talentos y competencias a partir de motivaciones y multidimensiones, que además siente, percibe y propone, desde sus diversas formas de ver la organización y de adaptarse a ella.

Las personas al igual que las organizaciones también tienen un enfoque multidimensional y sistémico, por lo cual las empresas deben reevaluar sus procesos de gestión de personal y por ello el enfoque que se propone es de gestionar el “*talento humano*”, (Alles & Alles, 2006) porque todo ser humano, por sus cualidades de multidimensión se encuentra en continuo aprendizaje y desarrollo de competencias y talentos. Talento que es utilizado a favor de las organizaciones, talentos que son incentivados por las mismas organizaciones y que determinan la constitución de una nueva persona que incluye en la organización y que se deja influir por la cultura organizacional, llegando a encontrar diversos puntos de sinergia entre las personas y la organización, como puntos de encuentro común, que van consolidando poco a poco la impronta organizacional y que la distinguen de toda otra organización.

En este enfoque la persona desarrolla gran sentido de pertenencia y se siente parte de una familia en su empresa, percibe en su entorno organizacional diversas oportunidades de ser parte de algo mayor, por lo cual trabajar y dedicar sus esfuerzos, los cuales se complementan armónicamente con sus aspectos personales. Cuando se logra este encuentro armónico se han conjugado los objetivos personales con los objetivos organizacionales, los cuales no son estáticos sino que se encuentran en constante dinámica de cambio, pero es allí donde la empresa marca la pauta de dichos cambios.

En este sentido el autor resalta la propuesta de (Goleman, 1998), sobre la “organizacionalmente inteligente”, pero también son importantes conceptos como la “El hombre multidimensional” (Sabogal, 2009), autores que dejan ver su interés por el desarrollo de un ser humano que se siente parte de algo más, no solo de una organización sino de un entorno. Es así como se hace énfasis en los procesos de capacitación y desarrollo de personal, para incentivar el aprendizaje continuo hacia el “desarrollo de competencias” (Rodríguez & Posadas, 2007) y en el segundo enfoque se parte de la idea de un hombre que se reconozca parte de su entorno ecológico y consuma con conciencia, con la certeza de saber que el entorno es parte de sí mismo y que en la medida que utiliza sus recursos, está afectando también su calidad de vida.

Dichos enfoques ameritan procesos de sensibilización y motivación por parte de las empresas con el fin de no solo administrar su talento humano y sus procesos de información, sino también de contribuir con dichos postulados al desarrollo de actitudes coherentes con la conservación de los entornos. La multiculturalidad y las múltiples disciplinas, deberían estar orientadas por un enfoque sistémico, que permitan el desarrollo de generación de características de valor emergentes, generadas a partir de la diversidad.

“Esta actividad vincula directamente la gerencia de la información y el conocimiento con la dirección de los recursos humanos y germinó a inicios de la década de los años 1970, promovida por McClelland (1973)”, (Rivero & Díaz, 2008). Este es un punto a resaltar, porque si, en anteriormente, quien tenía la tierra tenían el poder, más adelante quien tenía los recursos tenía el poder. Hoy en día se ha reconocido que el poder lo da la tenencia y el manejo adecuado de la información, entendiéndose información como todo dato, saber y conocimiento que posean las empresas. Es por ello que el concepto de

“capital intelectual” (Sánchez & Melián, 2007), cobra relevancia en el momento de reconocer quien es el gestor del conocimiento y se pasa de políticas laxas en el manejo del mismo a la protección por diversos medios físicos y magnéticos, especialmente a la protección de los derechos de autor, ya legislados en muchos países.

Si en otros años la organización centro sus esfuerzos en administrar recursos tangibles, hoy en día el carácter de la organización interdisciplinaria e intercultural, orienta los mayores esfuerzos se encuentran a los factores intangibles. “La gestión del conocimiento es un proceso lógico, organizado y sistemático para producir, transferir y aplicar en situaciones concretas” (Nofal, 2007).

una combinación armónica de saberes “La información y el conocimiento explícito o formalizado se encuentran en todas las actividades de la cadena de valor y en todos los subsistemas de la organización. Esto refleja su fluidez y capacidad de comunicación”. (Rivero & Díaz, 2008). La información la tienen las personas y las herramientas, el conocimiento lo genera el ser humano y los saberes se generan de la interacción interdisciplinaria, de la observación que hacen las personas de los procesos organizacionales y procesos de vida, los datos se integran de las personas a las máquinas y la sabiduría solo se alcanza por las personas, en la medida en que se logra gerenciar el conocimiento, sistematizarlo y aplicarlo mediante una acertada toma de decisiones.

Es importante no caer en la carrera que genera tensión al talento humano, logrando un perfecto equilibrio entre la generación de oportunidades de motivación e incentivos para el mejoramiento de su desempeño y la presión que genera el cambio contante en las organizaciones. Es por ello que el planteamiento de “desarrollo permanente de las facultades intelectuales” (Benavides & Quintana, 2003), puede llevar a una guerra de

desempeños, que pueden caer en prácticas inaceptables por sobresalir por encima de los demás, es decir caer en el sentido de un liderazgo que en lugar de ser proactivo ocasiona problemas de celos profesionales, que redundan de manera negativa en el ambiente organizacional. Es por ello que se está de acuerdo con el cuestionamiento: “¿se posee el modelo de interrelaciones humanas adecuado mediante el cual operan el producto, la tecnología, el proceso y la gente?” (Rivero & Díaz, 2008). Ese modelo que es generado por una dirección asertiva, oportuna, con una visión global de las relaciones interpersonales, que ve más allá de los conflictos y de las actitudes y que proyecta las aspiraciones de cada uno de sus colaboradores, integrándolas a los logros de la empresa.

La constante del cambio en el mundo y en las organizaciones, hace que los antiguos paradigmas den paso a nuevas formas y modelos de hacer las cosas. En esa medida las empresas se encuentran ante el reto de responder con nuevos bienes y servicios para nuevas y cambiantes necesidades, las cuales se suscitan en la interacción del hombre con su medio y cuyas alternativas de solución parten de la creatividad e iniciativa del personal de la empresa, quien acoge mediante la observación las necesidades y problemas del entorno y de forma acertada propone alternativas de solución expresada en bienes y servicios, es por ello que la creatividad y el sentir propositivo son facultades claves del personal de una organización.

Para responder acertadamente a las necesidades de una sociedad, la empresa se ve avocada a manejar y gestionar gran cantidad de información, la cual manejada de manera acertada y oportuna se constituye en su ventaja competitiva, la cual, alimentada a lo largo de un periodo de tiempo, se convierte en su memoria técnica y en su forma de hacer las cosas.

Es importante no solo tener la información, sino también, “saber qué hacer con la información, tanto científica y tecnológica, como operativa y funcional de las organizaciones, es prioridad y sinónimo de supervivencia”. (Rivero & Díaz, 2008). Ante ello es importante invertir en la cualificación de las personas, las cuales eligen una línea de conocimiento integrada de manera interdisciplinar con todos los integrantes de la organización y de manera intercultural de todos los saberes provenientes de los diferentes contextos y como resultado de ello, busca validar todos los saberes en un diálogo permanente para generar nuevos saberes y de ellos se inicia la adquisición de la sabiduría, llegando al punto de contar con personas desarrolladas en todas sus capacidades, que no necesariamente son máquinas de almacenar conocimiento, sino que son personas que saben en dónde encontrar la información requerida, como integrarla a otro tipo de saberes y saber utilizarla para los fines pertinentes, con beneficios comunes para todas las partes. Ante ello (Prieto & Martínez, 2004), mencionan:

“Los sistemas de información deben aportar a la gerencia la transparencia necesaria para ver con detenimiento una realidad compleja: el hombre, la empresa y el entorno; permitiendo el aprovechamiento racional del talento y la profesionalidad, dar a los recursos humanos de la empresa un espacio creativo para sumar sus logros a una empresa mejor, conocer la situación de la empresa dentro de un contexto de mercado que le permita aumentar las ventajas competitivas [...] para incrementar la eficiencia, eficacia, efectividad, rentabilidad y aprovechamiento de sus recursos, lo que conllevará a un crecimiento sostenido de la productividad en todos los niveles”.

Es por ello que el concepto de escases de los recursos de información y conocimiento no se comparten con el autor, debido a que el saber siempre está en continuo

crecimiento en la “tríada conceptual: datos, información y conocimiento”, (Rivero & Díaz, 2008), en donde todas las personas y las organizaciones se encuentran provistos de un bagaje de conocimientos que traen de un proceso de vida y su relación con diferentes culturas y disciplinas, es por ello que la empresa tiene el importante papel de convertirse en el centro articulador de dichos saberes y de ser ente de desarrollo y gestor de nuevas oportunidades con dichos conocimientos. Es por ello que las empresas y el estado conscientes de la importancia de la información y la comunicación, han legislado al respecto de la gestión de la información, por medio de mecanismos de control y la protección de la memoria histórica de las organizaciones como patrimonio organizacional a ser cuidado y preservado a través del tiempo.

La información por si sola y de manera estática no surte ningún tipo de efecto en su entorno, es por ello que la información debe ser comunicada, por ello se trata el concepto de “información y comunicación” (Pucheta, 2012) como dos elementos inherentes el uno del otro, como dos polos de constante interacción para el desarrollo del saber y del conocimiento, porque es en el interactuar de los saberes donde se gesta nuevo conocimiento y es mediante el que se generan procesos de observación e investigación, para nuevos desarrollos y creaciones, las cuales traen nuevas soluciones a los grupos de interés que rodean a las empresas.

Son diversos los medios de comunicación de la información existente, entre ellos los tradicionales como la radio, la televisión y la prensa, los cuales han mejorado su efectividad gracias a la gran autopista de la información como es internet, el cual hace que la información se haya globalizado y que los datos viajen de manera instantánea de un rincón a otro del planeta, las empresas tengan que innovar constantemente, y los secretos

profesionales sean de un ciclo corto de vida, pero a la vez que han beneficiado a los clientes y al ambiente, debido al manejo efectivo de los recursos organizacionales. “Al gestionar personas y su esencia humana en el trabajo como parte de la organización, la dirección estratégica de los recursos humanos lo hace con un enfoque sistémico, multidisciplinario, participativo y proactivo” (Rivero & Díaz, 2008).

El concepto de cadena de valor extiende la visión sistémica de las organizaciones. Es por ello que si en otrora era importante interactuar de manera sistémica al adentro de las organizaciones, hoy en día, el enfoque sistémico se amplía a la integración de las empresas a un sistema social, donde cada acción que se desarrolla por una persona afecta a toda una organización y todos fenómenos organizacional afecta de manera determinada a todo un metasistema organizacional y a toda una sociedad, afectando a todos los grupos de interés que la rodean. (Figuroa, 2008) determina que los sistemas complejos, se caracterizan por: fenómenos genéricos como la interacción en forma colectiva, auto organización, fenómenos de tipo cíclico. Es por ello que como sistema debe estar en un proceso sinérgico de intercambio de recursos y de información con los diversos contextos y diversas disciplinas, para la creación de valor.

La gestión del conocimiento por tanto se basa en la gerencia por competencias, bajo un enfoque holístico. “Concebir las actividades organizacionales, articuladas [...] proceso de liderazgo corporativo, proceso de soporte, proceso nuclear de negocio y proceso de gestión de conocimiento y capital intelectual, denominado proceso «K» por ser la inicial de su expresión en inglés («Knowledge»)” (Díaz, 2007, p. 47). Las competencias hasta cierto punto no podrían ser cuantificadas separadas del todo y del enfoque sistémico, porque se

integran a un todo, que responde de acuerdo a sus circunstancias y oportunidades, donde el todo es el ser humano y la organización.

Conclusión

La visión de una organización ya no puede ser lineal y plana, debe transformarse a una visión global y sistémica, donde los objetivos se transformen en proyectos y en procesos y donde cada etapa de los mismos integre a las personas, los recursos, los saberes, las motivaciones y las características emergentes del ser humano que interactúa, de tal manera que un proceso realizado muchas veces, nunca va a ser igual en esencia porque se integra por personas en constante cambio para responder de manera proactiva y participativa a nuevos enfoques y paradigmas, basado en un modelo de formación y cualificación en valores individuales y colectivos, que por principios aprehendidos permitan la armonía de todos sistema organizacional. “El enfoque interdisciplinar se refleja en el análisis sistémico de la organización a nivel estructural y en el desarrollo de los modelos de gerencia de los recursos que intervienen en el proceso productivo” (Rivero & Díaz, 2008).

Bibliografía

- Alles, & Alles, M. (2006). Desarrollo del talento humano basado en competencias. Buenos Aires: Editorial Granica. Obtenido de <https://books.google.com.co/books?id=FYxjjgmXVaIC&lpg=PA1&dq=talento%20humano&hl=es&pg=PA60#v=onepage&q=talento%20humano&f=false>
- Benavides, V., & Quintana, G. (2003). *Gestión del conocimiento y calidad total*. Madrid: Editorial Diaz de Santos. Obtenido de <https://books.google.com.co/books?id=ICC5BgAAQBAJ&lpg=PA5&ots=jc5uPffk p4&dq=desarrollo%20permanente%20de%20las%20facultades%20intelectuales&pg=PA5#v=onepage&q=desarrollo%20permanente%20de%20las%20facultades%20intelectuales&f=false>

- Díaz, L. (2007). Gestión del conocimiento y del capital intelectual: Una forma de migrar hacia empresas innovadoras, productivas y competitivas. *Revista Escuela de Administración de Negocios*(61), 39 - 67.
- Figuroa, N. (2008). Los sistemas complejos: una perspectiva contemporánea. *Revista del Centro de Investigación. Universidad La Salle*, 8(30), 5 - 13. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/342/34283001.pdf>
- Goleman, D. (1998). La práctica de la inteligencia emocional. Barcelona: Editorial Kairos. Obtenido de http://educreate.iacat.com/Maestros/Daniel_Goleman_-_La_Practica_De_La_Inteligencia_Emocional.pdf
- Gómez, J., & Hernández, J. (2010). Relaciones interculturales, interculturalidad y multiculturalismo; teorías, conceptos, actores y. *Cuicuilco*, 17(48), 11 - 34. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/351/35117051002.pdf>
- Nofal, N. (2007). La gestión del conocimiento como fuente de innovación. *Revista Escuela de Administración de Negocios*(61), 77 - 87. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/206/20611495008.pdf>
- Prieto, A., & Martínez, M. (2004). Sistemas de información en las organizaciones: Una alternativa para mejorar la productividad. *Revista de Ciencias Sociales*, 10(2), 322 - 337. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/280/28010209.pdf>
- Pucheta, M. (2012). Información y comunicación de la RSC. *Questiones publicitarias*, 1(17), 188 - 192. Obtenido de http://www.maecei.es/pdf/n17/resenas/R4_Informacion_y_comunicacion_de_la_RSC.pdf
- Quilaqueo, R., & Tórres, C. (2013). Multiculturalidad e interculturalidad. *Revista Alpha*(37), 285 - 300.
- Rivero, S., & Díaz, M. (2008). La interdisciplinariedad en la organización de los procesos institucionales. *ACIMED*, 8(16), 1 - 18. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352008001200008
- Rodríguez, C., & Posadas, D. (2007). Competencias laborales: algunas propuestas. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, 12(1), 93 - 112. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/292/29212107.pdf>
- Sabogal, J. (2009). El hombre multidimensional. Pasto: Universidad de Nariño.
- Sánchez, M., & Melián, G. (2007). El concepto de capital intelectual y sus dimensiones. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*, 13(2), 97 - 111. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/2741/274120280005.pdf>